

Customer Service Corner



การมอบหมายอำนาจและให้อิสระในการตัดสินใจ (Empowerment)

ลูกค้าในยุคนี้มีความเป็นอยู่ที่รีบเร่งมากขึ้น งานมากขึ้นแต่ตัวช่วยน้อยลง ลูกค้าจึงมักชอบพนักงานที่ฟังธงได้โดย
ว่า “ได้หรือไม่ได้” ถ้ารอให้พนักงานไปถามผู้จัดการอีกสองชั้น ลูกค้าคงไม่อยากทำธุรกิจด้วย อย่างไรก็ตามเราสามารถเห็น
พนักงานที่ได้รับอำนาจในการตัดสินใจทั้งที่พวกเขายังไม่พร้อมและไม่เข้าใจหลักการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ถ้า
เป็นเช่นนั้น Empowerment จะกลายเป็นดาบสองคมได้ ถึงแม้เราจะตระหนักในความสำคัญของ Empowerment ในการ
บริการก็ตาม เรายังคงควรวิเคราะห์ห้องค้ประกอบต่อไปนี้ด้วยว่า สำหรับหน่วยงานของเรานั้น การมอบหมายอำนาจจำเป็น
ไหม และเรามีความพร้อมหรือยัง ก่อนที่จะมอบหมายอำนาจและให้อิสระในการตัดสินใจให้กับบุคลากรของเรา

กลยุทธ์และสภาพแวดล้อมที่ต้องการ

Empowerment คือ

- กลยุทธ์ของธุรกิจของท่าน อยู่บนรากฐานของการ
สร้างความแตกต่าง และการมอบสิ่งที่ตอบโจทย์ความ
ต้องการลูกค้าแต่ละคน หรือการบริการที่ยืดหยุ่น
ปรับแต่งให้ตรงความต้องการของลูกค้าแต่ละคน
- ความสัมพันธ์กับลูกค้าไม่ใช่ครั้งเดียว แต่เป็นการ
รักษาความสัมพันธ์ระยะยาว
- องค์กรใช้เทคโนโลยีหลากหลาย ซึ่งมีความซับซ้อน
และไม่แน่นอน
- ปัจจัยแวดล้อมธุรกิจมีความไม่แน่นอน และเป็นเรื่อง
ปกติที่มีสิ่งที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นเสมอ

ความพร้อมของคนก่อนที่จะมอบหมายอำนาจและ ให้อิสระในการตัดสินใจ

- ผู้จัดการของพนักงานกลุ่มนี้พร้อมแล้วที่จะให้อำนาจ
พนักงาน คือไม่ยึดติดอำนาจว่าฉันเท่านั้นที่ต้อง
ตัดสินใจ ไม่ใช่ผู้จัดการที่ทำงานแบบกัตจิกทุก
รายละเอียด และสามารถมองเห็นประโยชน์ที่องค์กร
โดยรวมและลูกค้าจะได้รับ
- พนักงานมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้เพิ่ม อยาก
เรียนลึก อยากรู้จริง ชอบทำงานและเรียนรู้จากผู้อื่น มี
ทักษะระหว่างบุคคลดี และเข้ากับกลุ่มคนได้ดี อยาก
เจริญเติบโตในหน้าที่การงานที่ทำอยู่
- พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารทันกาล มีความรู้ในงาน
มากพอ ได้รับการอบรมทักษะการสื่อสาร และการ
ตัดสินใจที่ดี

โดย ดร. อัจฉรา จุ้ยเจริญ

Email: cara@spg-asia.com

All rights reserved. AcComm & Image International

Contact us: 02 551 7655, 089 924 5985

Email: info@spg-asia.com

www.spg-asia.com

All rights reserved. AcComm & Image International

Contact us: 02 551 7655, 089 924 5985

Email. info@spg-asia.com

www.spg-asia.com